تطوير مهارات العرض و الإقناع

ضمن سلسلة «الأدلة الإرشادية» التى يصدرها
مركز خدمات المنظمات غير الحكومية

مركز خدمات المنظمات غير الحكومية

مقدمة عامة

تتكون المنظمة غير الحكومية من مجموعة من العناصر المادية والبشرية والإتصالية وحتى تحقق المنظمة الأهداف التي قامت لأجلها يجب أن توظف هذه العناصر مجتمعة بكفاءة وفعالية. وقد كشفت الدراسات أن المنظمة تستطيع أن تحقق أهدافها متى أحسن القائمون عليها الإفادة من الموارد المتاحة وتبنوا نظماً حديثة في الإدارة.

هذه السلسلة هي محاولة لمساعدة نشطاء العمل الأهلي على توظيف أفضل للموارد، وإدارة داخلية كفء وعلاقات مثمرة مع المستفيدين، وجسور ممتدة مع شركاء المنظمة غير الحكومية.

ويتناول كل دليل بصورة مبسطة أحد جوانب العمل داخل المنظمة غير الحكومية ويعين القاريء بأمثلة توضيحية على الإلمام بجوانب الموضوع، ومعرفة أفضل السبل لتطبيقه في الواقع اليومي.

إنها محاولة ذاتية للتعلم وخبرة مثمرة في تطبيق معارف جديدة لتطوير جودة العمل في القطاع غير الحكومي.

نبذة عن مركز خدمات
المنظمات غير الحكومية

يعد مركز خدمات المنظمات غير الحكومية أحد الأنشطة التنموية الرامية إلى دعم مشاركة المواطنين والمنظمات غير الحكومية في عملية التنمية. ويعمل هذا المركز تحت رعاية وزارة التأمينات والشئون الاجتماعية وبتمويل من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية. ويعمل المركز تحت إدارة هيئة إنقاذ الطفولة الأمريكية (Save the Children/USA) بالمشاركة مع المؤسسة الأمريكية للتنمية (America's Development Foundation) وشركة إنفونكس (Infonex Corporation) وبتوجيه من لجنة محركة ولجنة استشارية لمدة خمس سنوات يتم بعدها تسجيل المركز كمنظمة مصرية دائمة. وتدار انشطة المركز من خلال مكتب رئيسي بالقاهرة ومكتبين إقليميين بالوجهين القبلي والبحري.

خدمات المركز

وتتكون مجموعة خدمات الدعم الفني من أربعة أنواع أساسية:

- التشبيك وتبادل المعلومات بين المنظمات غير الحكومية مما يؤدي إلى دعم العلاقات وزيادة التفاعل بين الأطراف الرئيسية داخل المجتمع المدني ممثلة في المواطنين والمنظمات غير الحكومية من ناحية وبين الحكومة والقطاع الخاص من ناحية أخرى.

- تقديم المساعدة الفنية والتدريب بهدف تنمية قدرات المنظمات غير الحكومية في مجال الحكم الداخلي للمنظمة، والإدارة، والإدارة المالية، وأنشطة العمل المدني.
- توفير الدعم المالي من خلال تقديم منح في مجالات التطوير المؤسسي ودعم الشراكة في العمل المدني.
- خدمات دعم الاعمال التي تهدف إلى تيسير الاتصال والتشبيك بين المنظمات من خلال (خدمات الكمبيوتر، البريد الالكتروني، المعلومات، إلخ..)، المتوفرة في مراكز المعلومات الموجودة بالمكاتب الثلاثة التابعة للمركز.

ما هي المهارات التي ينبغي توفرها في الشخص القائم بعملية العرض و الإقناع ؟

للوصول بأي حملة دعوة إلى أهدافها لابد أن تتوفر مهارات وصفات معينة في أولئك الأشخاص المعنيين بتنفيذ هذه الحملة.

ويمكن تقسيم هذه المهارات الى مهارات شخصية خاصة بالشخص القائم بعملية العرض والإقناع و منها :

- أن يكون الشخص القائم بعملية العرض والإقناع جديـــر بثقـــة الجمهور المستهدف
- قوة الشخصية
- سرعة البديهة وقوة الملاحظة
- القدرة على توصيل المعلومات بأسلوب مبسط
- القدرة على الإنصات الجيد

كما ان هناك مهارات أخرى تتعلق بالإعداد الجيد للموضوع أو بقضية الدعوة :

- الاقتناع بموضوع الدعوة و أهدافها
- الإلمام التام بكافة جوانبها
- الإعداد الجيد للمادة موضوع العرض

و في البداية عادة ما يكون الشخص القائم بعملية العرض متوتر في بداية الحديث (خلال الخمس دقائق الأولى) وهي سمة عامة يمكن التغلب عليها

من خلال الإعداد الجيد للمادة موضوع العرض وكذلك بناء قدر من الثقة بين المتحدث والجمهور.

فيما يلي بعض الإرشادات التي يمكن استخدامها لتطوير مهارات العرض والإقناع:

- استخدم عينيك لجذب الانتباه وهي مهارة خاصة تتدرب عليها لجذب انتباه من يستمعون لك وهي تزيل التوتر بينك وبينهم.
- ركز نظراتك على شخص ما لمدة خمس ثواني حتى تشعر بأنك تحكمت في مستوى التوتر العصبي لديك.
- اختر هذا الشخص من بين مستمعيك القريبين وليس البعيدين.
- درب نفسك على ذلك قبل البداية.
- لا تبتعد بعينيك عن جمهورك بالنظر إلى الأرض أو الحوائط.
- تجنب النظرات التائهة.
- لا تخجل من الانتظار خمس ثواني (إذا شعرت انك بحاجة إليها) فهي مطلوبة لجمع الشتات.

الخطوة الثانية

- احرص على الاتصال الجيد و إذابة الجليد بينك وبين الجمهور وذلك يتطلب حيوية عالية.
- استخدم حركة الجسم ودرجة الصوت.
- كن متفاعلا لا منفعلا.

- تحكم في عاداتك ولزماتك ومخارج ألفاظك.
- لا تثبت كالتمثال.
- لا تبدو كمن يحاول.
- لا تكن عنيفا ولا تطرد العصبية بعصبية.
- لا تخطط لحركاتك كن تلقائيا.

تعد المعينات التي تستخدم في العرض غاية في الأهمية لذلك:

- لأن ٨٥٪ مما نتذكر ينتج عما نرى.
- لأن أدوات العرض تجذب الانتباه.
- لأنه بالعرض المرئي نفهم أكثر.
- قم بإعداد المعينات بنفسك.
- احرص على أن تكون المعينات مرتبطة بالعرض.
- استخدم أحد المتخصصين لإعداد الرسومات البيانية.
- احرص على أن تكون الرسومات والكلمات واضحة.
- استخدم الرسومات المبسطة أو الرسوم الخفيفة.
- احرص على إجادة استخدام أدوات التدريب

لعرض المعينات

- اختر أحد الجانبين للوقوف أثناء العرض.
- احرص على أن يستطيع الجميع رؤية ما تعرض.

- عرف الحاضرين بما تعرض فور عرضه.
- المس اللوحة المعروضة حيث تريد التوضيح.
- احرص على : الإقناع / المصداقية / الالتزام / الإخلاص / الاهتمام.
- توجه إلى المستمعين لا إلى المعروض.
- لا تقف بين جمهورك وما تعرض.
- لا تركز على ما تعرض بصفة دائمة.
- لا تعطي ظهرك لجمهورك.
- لا تكتفي بالقول: " كما ترون.."
- لا تعرض شفافة معقدة أو محتاجة لتفاصيل أكثر.

عوامل نجاح المرسل في الوصول إلى الجمهور:

- حاول أن تنشئ علاقة إيجابية بينك وبين الحاضرين.
- اجعل الجلسة قائمة على أساس غير رسمي.
- ابتعد عن التلقين والنمطية في العرض.
- احرص على عرض التحديات واستثارة الاهتمام.
- احرص على احترام المتحدث وآراؤه وإن اختلفت.
- لا تحاول الافتخار بالمعرفة وإظهار التفوق على الجمهور.
- اطلب من الحاضرين الاحتفاظ بأسئلتهم إلى النهاية إذا كان العدد كبيرا.
- أكد عليهم أن يسألوا متى شاءوا إذا كان العدد صغيرا.

- حاول أن تنصت لكل ما يقال ، فالعديد من الناس يعتقدون انهم سيحققون ما يسعون إليه عن طريق الحديث المستمر ولا يدركون انهم قد يحققونه بشكل افضل أسرع عن طريق الإنصات الجيد.
- شجع الحاضرين على توجيه أسئلة :

محددة / تضيف و لا تتوسع / تركز ولا تشتت.

- لا تبدأ في نقاش فردي حتى لا تفقد السيطرة على الجلسة.
- لا تسمح بالنقاش الجانبي.

أثناء النقاش :

- احتفظ بذهنك حاضرا عن الموضوع
- ركز واختصر في إجاباتك.
- وجه إجابتك للجميع وليس لمن سأل فقط.
- أعد صياغة السؤال حتى يتفق والموضوع.
- إشرك الجميع بتحركك أمامهم أو بينهم.
- حول الاتهام إلى سؤال و لا تنفعل.
- إعادة الصياغة تتيح لك فرصة التفكير
- لا تكتفي بإعادة صياغة السؤال، احصل على موافقة السائل السريعة.
- فكر في السؤال لا في الإجابة لا تستدرج إلى حوار شخصي.
- لا تسمح للسائل أن يستدرجك فيصبح هو المتحكم في الحوار.
- لا تعد النظر إلى السائل بعد الإجابة ففي ذلك تشجيع له لاستكمال الحوار.

- لا تحاول اختراع أو فبركة إجابة..
- لا تقبل أسئلة شخصية حولها إلى سؤال عام جماعي.
- لا تبدي عدم الصبر.

عند التعامل مع الأسئلة المحرجة

- عند إجابة السؤال المحرج أو ذي صفة التحدي، استخدم أدلة واقعية من أحداث ووقائع يعلمها الغالبية من الحاضرين.
- احتفظ بالهدوء والابتسامة.
- في حالة الاتهام الواضح والصريح حوله إلى سؤال موجه يحتاج إلى إجابة واضحة.
- لا تستخدم إجابات تحمل معنى طلب التأكيد من الحاضرين " مش كده وإلا إيه؟!"

وأخيرا!!

- كن مختصرا.
- كن مخلصا.
- كن متفاعلا.
- كن مستعدا.
- كن منظما.
- كن منصتا.
- لا تكن مهرجا ولا تتعدى حدودك.

- لا تطلب التأييد من الحاضرين.
- لا تستخدم عبارات مطاطة.
- لا تنفعل.
- لا تتحدث كثيرا
- احرص على أن تكون البداية والنهاية قوتين مع عرض متوازن

الإقناع

الإقناع هو

" أن يتفق الآخرون، في نهاية العرض، معك فيما تعرض."

وهو ما لا يحدث إلا بتوافر الشروط التالية:

- أن تكون أنت مقتنعا بما تعرض. البداية والنهاية منك.
- أن تكون أمينا مع نفسك وغيرك في عرضك.
- أن لا تبخس الموضوع حقه في العرض.
- أن تتوخى الحرص في إعداد المعلومة المعروضة.
- أن تعرض المعلومات اليقينية فقط.
- أن تبذل الجهد في تقصي الحقيقة.
- أن تبني عرضك على ثقة المتلقين فيك.
- أن تمهد للعرض.
- أن تستخدم المعينات المناسبة.
- أن تعلم كل شئ عن المتلقين.

- ان تنصت لكل اقتراحات ومداخلات الجمهور المستهدف

والمتلقيـــن يمكـــن أن يكونـــوا :

- مؤيدين لك فيتقبلوا منك ما تعرض.
- محايدين فينبغي الأخذ بعين الاعتبار اهتماماتهم.
- معارضين فيجب التعرف مسبقا على أسباب اعتراضهم.

الحل يكمن في إيجاد الكادر البشري الملم بأبعاد القضية والقادر علي مخاطبة المجتمع المحلي باللغة التي يمكن قبولها وتفهمها . وفي كل الأحوال يجب أن يتسم القائمون علي مثل هذه الأنشطة بالصبر لأن أي جهد يصب في مجري إنضاج الوعي للجماهير العريضة يتسم بالتدرج والتراكمية ، ولا يحدث دفعة واحدة .

ب- **ضعف القدرات التنظيمية :** يقصد بذلك أن لا تتوفر لدي المنظمة غير الحكومية القدرة على إقامة نشاط في مجـال الدعـوة نظـراً لأن هذا النشاط يحتاج عادة إلي خبراء ، والقدرة علي إعداد وإصـدار مطبوعـات وإدارة للعمل تتسم بالديمقراطية والانفتاح .

الحل يكمن في التنسيق بين المنظمات غير الحكومية العاملة في نفس الميدان ، وهو ما يتيح تراكم القدرات التنظيمية وتكاملها ، والقيام بالنشاط علي خير وجه . فمثلاً تستطيع إحدى المنظمات أن توفر مكاناً لعقد الدورة التدريبية أو المؤتمر . وأخرى توفر المطبوعات التي تلائم المستوي التعليمي والثقافي للمشاركين ، وثالثه تقوم بالاتصالات اللازمة .. وهكذا .

ج- **تبسيط المفاهيم:** يقصد بذلك جعل مفاهيم قضايا الدعوة فـي متناول الشخص العادي . أي إضفاء طابع ديمقراطي عليها . فمن المعروف أن المفاهيم التي تمثل حجر الزاوية في معظم قضايا الدعوة مثـل حقـوق الإنسان أو البيئة تتسم بصعوبة في الفهم والتحليل .

الحل يكمن في مزيد من الإبداع والقدرة علي إعادة إنتاج مفاهيم الدعوة في قالب مبسط بشكل يلائم التطور الاقتصادي والاجتماعي في المجتمع ، ويجعل منها مفاهيم تتصل بالواقع الحياتي اليومي . يؤدي ذلك إلي حشد الأنصار والمؤيدين وتفعيل القواعد الشعبية .